

# **TRES PASOS A SEGUIR EN CASO DE CONFLICTO DE CONSUMO CON EMPRESAS O PROFESIONALES**



**Nafarroako Gobernua  
Gobierno de Navarra**

Ahora, para que el consumidor presente su reclamación, las empresas navarras no tienen la obligación de entregar un modelo concreto de hojas de reclamaciones, sino que tienen que informar de su procedimiento de recogida y tramitación de reclamaciones. A estas, los empresarios y profesionales deben responder en todo caso en el plazo máximo de un mes en los términos previstos en la nueva ley.

Desde noviembre de 2017, esta nueva ley obliga a las empresas y profesionales a informar al consumidor de la posibilidad que tiene de resolver su reclamación a través de entidades de resolución de conflictos alternativas a la vía judicial. Te explicamos a continuación, en tres pasos, qué debes hacer para presentar una reclamación.

# RECLAMACIÓN PREVIA

# 1

Ante cualquier  
disconformidad **debes**  
**dirigirte primero ante**  
**la propia empresa o**  
**profesional** para exponer  
la reclamación e intentar  
resolver el conflicto.

---

La empresa o profesional  
**deberá facilitarte el**  
**canal de reclamación,**  
asegurando que queda  
constancia de la presentación.

---

Es importante que realices  
una **exposición clara** de los  
hechos y **concretar tus**  
**pretensiones**. Si son  
económicas debes  
cuantificarlas.



# ACUDE AL SERVICIO DE CONSUMO Y ARBITRAJE

## 2

Si la respuesta de la empresa a tu reclamación es **negativa** o han transcurrido **30 días** sin que te hayan contestado a la misma, puedes dirigirte al Servicio de Consumo y Arbitraje.

---

Debes presentar la reclamación junto con las **copias de los documentos** que sirven de prueba: publicidad, factura, ticket, presupuesto, garantía...

---

Desde el Servicio de Consumo y Arbitraje nos pondremos en contacto con la empresa para intentar llegar a un acuerdo entre las partes y satisfacer tus pretensiones. Pero **no podemos imponer una solución** al conflicto en este proceso.



# ARBITRAJE DE CONSUMO O TRIBUNALES DE JUSTICIA

# 3

Si no conseguimos llegar a un acuerdo y la empresa o profesional ha dado su aceptación de resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral, puedes solicitar un **Arbitraje de Consumo**.

---

Mediante ese arbitraje se obtendrá una **resolución de carácter vinculante y ejecutivo** para las partes.

---

Si la empresa no acepta el arbitraje, tendrás la opción de **continuar la reclamación** en los Tribunales.



# CASOS EN LOS QUE NO SE ATIENDEN RECLAMACIONES

Si el conflicto es entre  
**particulares o profesionales.**

---

Situaciones relacionadas con  
**intoxicaciones, lesiones o muerte.**

---

Casos en los que existan  
**indicios racionales de delito**  
o la responsabilidad por daños  
y perjuicios derivada de ellos.



**SERVICIO  
DE CONSUMO  
Y ARBITRAJE**

**c Amaya 2A. 31002 Pamplona / Iruña**

**t 848427735/58**

**e [infoconsumo@navarra.es](mailto:infoconsumo@navarra.es)**

**w [consumo.navarra.es](http://consumo.navarra.es)**